Didaktik : Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri,
ISSN Cetak : 2477-5673 ISSN Online : 2614-722X
Volume 12 Nomor 4, Desember 2026

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG BIMWIN (BIMBINGAN PERNIKAHAN) PADA KANTOR URUSAN AGAMA BATUAN

Jamiatul Khairah[1], Herlin Amelya Sulistiyawati[2], Alisya Sabita Aqilil Hasanah[3], , Moh.Shaleh[4], Selviatun Helma Wahda[5], Moh. Akbar Permana[6]
[1,2,3,4,5,6]UNIVERSITAS PGRI SUMENEP
[1]25872051a001851.student@stkippgrisumenep.ac.id
[2]25872051a001850.student@stkippgrisumenep.ac.id
[3]25872051a001844.student@stkippgrisumenep.ac.id
[4]25872051a001855.student@stkippgrisumenep.ac.id
[5]25872051a001857.student@stkippgrisumenep.ac.id
[6]25872051a001867.student@stkippgrisumenep.ac.id

ABSTRACT

The Batuan sub-district religious affairs office is an agency that assists the Batuan community in several services, not only in marriage but also in the field of reconciliation in the household, determining the direction of the mosque, and inheritance distribution. The purpose of this study is to determine the duties and functions of the Batuan KUA, especially in the field of BIMWIN (marriage guidance). The research method we used was observation and interviews. BIMWIN is a field that plays a role in realizing a sakinah, mawaddah, wa rahmah family. Which indirectly BIMWIN's task is to provide knowledge and skills to prospective brides and grooms so they are able to build a harmonious, happy and responsible household life.

Keywords: *Public services, BIMWIN, Batuan religious affairs office*

ABSTRAK

Kantor urusan agama kecamatan Batuan merupakan instansi yang membantu masyarakat Batuan dalam beberapa pelayanan, tidak hanya dalam perkawinan, namun juga pada bidang rujuk` dalam rumah tangga, penentuan kiblat masjid, dan pembagian warisan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tugas dan fungsi KUA Batuan terutama di bidang BIMWIN (bimbingan perkawinan). Metode penelitian yang kami gunakan yaitu observasi dan wawancara. Bimwin merupakan bidang yang berperan dalam mewujudkan keluarga yang sakinah, mawaddah, wa rahmah. Yang secara tidak langsung tugas BIMWIN adalah memberikan pembekalan, pengetahuan, dan keterampilan kepada calon pengantin agar mampu membangun kehidupan rumah tangga yang harmonis, bahagia dan bertanggung jawab.

Kata kunci: Pelayanan publik, BIMWIN, kantor urusan agama Batuan

A. Pendahuluan

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan lembaga pemerintah di bawah naungan Kementerian Agama yang bertugas memberikan pelayanan keagamaan kepada masyarakat di tingkat kecamatan. Pelayanan KUA tidak hanya berkaitan dengan administrasi dan pencatatan pernikahan, tetapi juga mencakup pembinaan keluarga serta bimbingan keagamaan.

Salah satu bentuk pelayanan KUA adalah program Bimbingan Perkawinan (BIMWIN). Program ini diberikan kepada calon pengantin sebagai bekal sebelum menjalani kehidupan rumah tangga. Materi yang disampaikan meliputi hak dan kewajiban suami istri, komunikasi keluarga, penyelesaian konflik, serta upaya membangun keluarga yang harmonis dan sejahtera.

Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan Bimwin menjadi hal penting untuk diperhatikan. Pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari penyampaian materi oleh petugas, tetapi juga dari fasilitas dan kenyamanan yang diberikan kepada peserta selama mengikuti kegiatan.

Ketersediaan fasilitas seperti ruang bimbingan, meja, kursi, toilet, tempat wudu, serta ruang konsultasi menjadi faktor pendukung keberhasilan kegiatan Bimwin. Fasilitas yang bersih, nyaman, dan memadai dapat membantu peserta mengikuti kegiatan dengan baik serta memahami materi yang disampaikan.

Selain fasilitas, sikap dan kemampuan petugas juga memengaruhi kualitas pelayanan. Petugas diharapkan mampu memberikan informasi dengan jelas, bersikap ramah, bertanggung jawab, serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian mengenai kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaan Bimbingan Perkawinan di KUA Salahsatunya Di Kecamatan Batuan penting dilakukan. Penelitian ini bertujuan mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari segi fasilitas, kenyamanan, maupun kemampuan petugas dalam memberikan

pelayanan kepada calon pengantin. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan KUA kepada masyarakat.

B. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

   Penelitian dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai tempat pelaksanaan pelayanan dan program Bimbingan Perkawinan bagi calon pengantin.

2. Teknik Pengumpulan Data

   Pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu:Observasi, dengan mengamati secara langsung fasilitas dan proses pelayanan Bimwin di KUA.

   Wawancara, dengan bertanya kepada petugas KUA dan peserta Bimwin mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

   Dokumentasi, dengan mengumpulkan foto kegiatan dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

3. Teknik Analisis Data

   Data dianalisis dengan cara mengumpulkan informasi, memilih data yang sesuai dengan penelitian, kemudian menyusun dan menarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan Bimwin di KUA.

4. Sumber Data

   Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan petugas KUA serta peserta Bimwin. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, peraturan, dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

C.HasilPenelitian dan Pembahasan

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui secara langsung kualitas pelayanan Bimbingan Perkawinan (Bimwin) di

KUA serta pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan tersebut.

1. Jenis Penelitian

   Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan bagaimana pelayanan Bimwin dilaksanakan, mulai dari proses pendaftaran, pelaksanaan bimbingan, hingga pelayanan petugas kepada peserta.

2. Teknik Pengumpulan Data

   Observasi, yaitu mengamati langsung proses pelayanan Bimwin di KUA.

   Wawancara, yaitu bertanya kepada petugas KUA dan peserta Bimwin mengenai kualitas pelayanan.

   Dokumentasi, yaitu mengumpulkan foto kegiatan dan dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan Bimwin.

Pembahasan

Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Bimbingan Perkawinan (Bimwin) pada Kantor Urusan Agama (KUA)

Bimbingan Perkawinan (Bimwin) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) kepada calon pengantin. Kegiatan ini bertujuan memberikan pemahaman mengenai kehidupan rumah tangga, tanggung jawab suami istri, komunikasi keluarga, serta cara menyelesaikan permasalahan dalam pernikahan.

Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan Bimwin dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

1. Kualitas Pelayanan Petugas

   Petugas KUA memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada calon pengantin. Pelayanan yang baik dapat

dilihat dari sikap ramah, sopan, cepat, dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas sehingga masyarakat merasa nyaman dan terbantu.

2. Pelaksanaan Bimbingan Perkawinan

Pelaksanaan Bimwin menjadi bagian penting dalam mempersiapkan calon pengantin menghadapi kehidupan rumah tangga. Materi yang diberikan meliputi hak dan kewajiban suami istri, komunikasi dalam keluarga, pengelolaan ekonomi rumah tangga, serta penyelesaian konflik. Dengan adanya bimbingan ini, calon pengantin diharapkan lebih siap membangun keluarga yang harmonis.

Pembahasan

Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Bimbingan Perkawinan (Bimwin) pada Kantor Urusan Agama (KUA)

Bimbingan Perkawinan (Bimwin) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) kepada calon pengantin sebelum melangsungkan pernikahan. Kegiatan ini bertujuan memberikan bekal pengetahuan dan pemahaman tentang kehidupan rumah tangga agar calon pengantin lebih siap menghadapi berbagai tanggung jawab setelah menikah. Materi yang diberikan meliputi hak dan kewajiban suami istri, komunikasi dalam keluarga, pengelolaan ekonomi rumah tangga, serta cara menyelesaikan permasalahan dalam pernikahan. Dengan demikian, Bimwin bukan hanya kegiatan formalitas, tetapi juga bagian penting dalam membangun keluarga yang harmonis dan sejahtera.

1. Kualitas Pelayanan Petugas KUA

Kualitas pelayanan petugas menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan pelaksanaan Bimwin. Petugas KUA dituntut memberikan pelayanan yang ramah, sopan, terbuka, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, petugas harus mampu memberikan informasi secara jelas, terutama mengenai persyaratan, jadwal, dan proses pelaksanaan Bimwin. Pelayanan yang baik dapat menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan masyarakat terhadap KUA. Sebaliknya, pelayanan yang kurang jelas dan lambat dapat menimbulkan kesulitan bagi calon pengantin dalam memperoleh informasi.

2. Pelaksanaan Bimbingan Perkawinan

Pelaksanaan Bimwin memiliki peran penting dalam memberikan pemahaman kepada calon pengantin mengenai kehidupan setelah menikah. Melalui kegiatan ini, peserta mendapatkan pengetahuan tentang bagaimana membangun komunikasi yang baik, memahami tanggung jawab masing-masing, mengelola keuangan keluarga, serta menyelesaikan konflik secara bijaksana. Materi tersebut diharapkan dapat menjadi bekal dalam menghadapi berbagai persoalan rumah tangga. Oleh karena itu, penyampaian materi harus dilakukan secara menarik, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan peserta agar ilmu yang diberikan dapat dipahami dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

3. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana merupakan bagian yang mendukung keberhasilan pelayanan Bimwin. Ketersediaan ruangan yang nyaman, tempat duduk yang memadai, alat penyampaian materi, serta fasilitas pendukung lainnya dapat membantu kegiatan berjalan dengan lancar. Fasilitas yang baik juga membuat peserta lebih fokus dalam mengikuti bimbingan. Namun, apabila fasilitas masih terbatas, kegiatan dapat menjadi kurang maksimal. Oleh karena itu, KUA perlu memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana agar kualitas pelayanan kepada masyarakat semakin meningkat.

3. Kendala dalam Pelaksanaan Bim

Dalam pelaksanaan Bimwin, terdapat beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan. Di antaranya adalah keterbatasan waktu pelaksanaan, kurangnya fasilitas pendukung, serta perbedaan tingkat pemahaman dan keaktifan peserta. Selain itu, kesibukan calon pengantin juga dapat memengaruhi kehadiran dan partisipasi mereka dalam kegiatan bimbingan. Kendala tersebut perlu menjadi perhatian KUA agar pelaksanaan Bimwin dapat berjalan lebih efektif. Dengan mengetahui berbagai hambatan yang ada, KUA dapat melakukan perbaikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

5. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bimwin

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, KUA perlu memperbaiki sistem pelayanan, meningkatkan kemampuan petugas, serta menyediakan fasilitas yang lebih memadai. Selain itu, penyampaian materi Bimwin perlu menggunakan bahasa sederhana dan metode yang mudah

dipahami agar peserta lebih aktif selama kegiatan berlangsung. Evaluasi juga perlu dilakukan untuk mengetahui kekurangan dalam pelaksanaan bimbingan. Melalui upaya tersebut, pelayanan Bimwin diharapkan tidak hanya berjalan sebagai kewajiban administratif, tetapi benar-benar memberikan manfaat bagi calon pengantin dalam mempersiapkan kehidupan rumah tangga.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Bimbingan Perkawinan (Bimwin) pada Kantor Urusan Agama (KUA), dapat disimpulkan bahwa Bimbingan Perkawinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam mempersiapkan calon pengantin sebelum memasuki kehidupan rumah tangga. Pelayanan ini tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan administrasi pernikahan, tetapi juga memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai kehidupan keluarga, tanggung jawab suami istri, komunikasi, pengelolaan ekonomi, serta penyelesaian permasalahan dalam rumah tangga.

Kualitas pelayanan Bimwin sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik, mulai dari keramahan, kejelasan informasi, ketepatan waktu, hingga kemampuan menyampaikan materi kepada peserta. Selain itu, ketersediaan sarana dan prasarana juga menjadi faktor pendukung dalam menciptakan pelaksanaan bimbingan yang efektif. Dengan pelayanan yang terarah dan materi yang mudah dipahami, calon

pengantin diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai tanggung jawab dan kehidupan setelah menikah.

Di sisi lain, pelaksanaan Bimwin masih berpotensi menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan fasilitas, waktu pelaksanaan, serta kurangnya keaktifan sebagian peserta. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih perlu menjadi perhatian KUA. Evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan, peningkatan kemampuan petugas, serta perbaikan fasilitas perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan Bimwin perlu dipandang sebagai bagian dari tanggung jawab KUA dalam memberikan pelayanan publik yang tidak hanya baik secara administratif, tetapi juga memiliki manfaat edukatif bagi masyarakat. Keberhasilan Bimwin tidak cukup diukur dari terlaksananya kegiatan, melainkan juga dari sejauh mana materi yang diberikan dapat dipahami dan menjadi bekal bagi calon pengantin dalam menjalani kehidupan rumah tangga. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan Bimwin diharapkan dapat mendukung kesiapan calon pengantin dalam membangun keluarga yang bertanggung jawab, saling menghargai, dan mampu menghadapi berbagai persoalan kehidupan rumah tangga secara bijaksana.

.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka ditulis mengacu kepada standar APA 6th dengan panduan sebagai berikut :

Buku :

Machrus, Adib, dkk. (2017). Fondasi Keluarga Sakinah: Bacaan Mandiri Calon Pengantin. Jakarta: Direktorat Bina KUA dan Keluarga Sakinah.

Riyadi, Agus. (2013). Bimbingan Konseling Perkawinan: Dakwah dalam Membentuk Keluarga Sakinah. Yogyakarta: Ombak.

Artikel in Press :

Tajuddin Hamzah, Ahmad Zainuri, & Saipul Annur. (2025). Implementasi Layanan Pendidikan Agama Islam pada Kantor Urusan Agama (KUA): Studi Kasus KUA Kecamatan Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang. Jurnal Pendidikan Islam Nusantara, 4(2).

Diniyati, & Firmansyah, H. (2025). Implementasi Bimbingan Perkawinan bagi Calon Pengantin di KUA Medan Marelan: Kajian Empiris Pelaksanaan Kepdirjen Bimas Islam No. 172/2022. MAQASID: Jurnal Studi Hukum Islam, 14(3).

Jurnal :

Arifin, M. (1998). Pedoman Pelaksanaan Bimbingan dan Penyuluhan Agama. Jakarta: PT Golden Trayon Press.

Machrus, Adib, dkk. (2017). Fondasi Keluarga Sakinah: Bacaan Mandiri Calon Pengantin. Jakarta: Direktorat Bina KUA dan Keluarga Sakinah.